PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

SUMINISTRO, EN RÉGIMEN ARRENDAMIENTO SIN OPCIÓN DE COMPRA, DE EQUIPOS DE **REPROGRAFÍA** PARA EL ÁREA DE SALUD VII.

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) tiene por objeto regular y definir el alcance, finalidad y condiciones de prestación, que han de regir el suministro, en régimen de arrendamiento sin opción de compra, de equipos de reprografía especificados en este pliego, incluido el mantenimiento de los mismos, en orden a obtener el adecuado e ininterrumpido funcionamiento de los servicios de reprografía, impresión, escáner, etc., en las distintas Unidades y Servicios de los centros que integran el Área de Salud VII.

En el objeto del contrato están incluidas las siguientes prestaciones:

- Instalación y puesta en funcionamiento de los equipos suministrados en régimen de arrendamiento sin opción de compra, incluido servicio de asistencia técnica y mantenimiento preventivo, correctivo y técnico legal de los mismos.
- Reposición de piezas y suministro de consumibles necesarios para el correcto funcionamiento de los equipos arrendados, con excepción de papel, grapas y cualesquiera elementos de encuadernación.

El ámbito del contrato se extiende a todos los centros sanitarios que, conforme con las disposiciones que establecen el Mapa Sanitario de la Región de Murcia, integran el Área de Salud VII, por lo que estarán incluidos en el objeto del contrato cualesquiera centros que, en el futuro y como consecuencia de disosiciones relacionadas con la ordenación territorial de los servicios de salud, sean adscritos al Área de Salud VII.

2. DESCRIPCIÓN DE LA PRESTACIÓN

2.1. Condiciones generales.

La prestación objeto de este contrato es el suministro, en régimen de arrendamiento sin opción de compra, de los equipos que se especifiquen en este apartado, incluyendo la instalación y puesta en funcionamiento de todos los equipos, así como el mantenimiento y suministro de consumibles necesarios para el correcto funcionamiento de los mismos, conforme con lo dispuesto en el presente Pliego.

El adjudicatario, instalará los equipos multifunción y máquinas fotocopiadoras necesarias y adecuadas al volumen de copias y tipo de

trabajo que se desarrolle en cada uno de los Servicios destinatarios de los mismos, indicados en el presente pliego, debiendo atender también las nuevas necesidades que puedan surgir y realizando el mantenimiento preventivo, correctivo, técnico legal de los equipos suministrados.

Forma parte del objeto del contrato, también, el mobiliario auxiliar y accesorios necesarios para su perfecta y adecuada instalación.

En el Anexo A se relacionan los equipos que habrán de instalarse, con indicación de la ubicación de los mismos en distintos Centros que, en la actualidad, integran el Área VII.

La instalación y puesta en funcionamiento de los equipos comprenderá:

- Instalación y configuración de los equipos suministrados.
- Configuración de software y hardware, en coordinación con el Servicio de Sistemas de la Información del Área de Salud VII.
- Gestión de las actualizaciones de software necesarias.
- Traslado e instalación sin cargo, en el caso de cambios de ubicación de los equipos, por motivos de organización.

Para todos los equipos a instalar, el sistema debe permitir gestionar los trabajos de digitalización (escaneados) de tal modo que permita al usuario: archivar (copiar o mover el fichero generado por el sistema a una ubicación de red o a un gestor documental) o borrar (desechar el ficero de trabajo generado por el sistema).

El sistema generará archivos de digitalización en los formatos más comunes, como son PNG, JPEG, PDF y TIFF, actualizados a las últimas versiones.

El adjudicatario deberá aportar el software o herramientas necesarios para, en su caso, posibilitar la monitorización de los equipos, al objeto de gestionar la lectura de contadores, estado de consumibles, generación de informes de uso, etc., todo ello conforme con las directrices proporcionadas por el responsable del Servicio de Sistemas de la Información del Área VII.

2.2. Características Técnicas de los equipos y elementos.

Las máquinas fotocopiadoras, además de reunir las características de calidad establecidas por la normativa aplicable, reunirán las siguientes características técnicas mínimas, en función de los Servicios a los que van destinados:

2.2.1. Grupo 1. Unidad de Reprografía (Equipos de velocidad alta)

- Dos equipos con velocidad mínima de copiado de 80 copias/minuto a simple o doble cara automática en A4 Y en A3.
- Una duplicadora/multicopista de última generación. Se podrán valorar otras alternativas funcionales equivalentes. Preparada para la realización de grandes volúmenes de copias en un corto espacio de tiempo, 130 ppm, con panel de facil utilización.

Producción anual prevista: 610.000 copias.

Características generales:

- Equipos multifunción para trabajo en blanco y negro, con impresión y fotocopiado en formato A3, A4 y A5.
- Sistema de copiado digital con conexión a la red informática del Hospital mediante protocolo TCP/IP.
- Memoria de copiado de al menos 288 MB más Disco duro de 40 GB.
- Escaneo de documentos y garantía de calidad de escaneo de forma automatizada (detección y tratamiento automática de foto y texto en la misma pagina).
- Alimentador automático de originales para realizar copias a doble cara (al menos 250 hojas de capacidad, hasta formato A3, entre 50 y 280 gsm, escaneado de ambas caras en un solo paso para evitar el deterioro de los originales).
- Cambio automático de bandeja sin parar la impresión.
- Bandejas depósito de papel de gran capacidad, como mínimo 1.200 hojas.
- Panel táctil, Información / ayuda en línea, de fácil manejo.
- Unidad de dúplex automático e ilimitado (doble cara sin bandeja intermedia).
- Unidad de clasificado / apilado / grapado automático.
- Códigos por usuario.
- Posibilidades de encuadernado y plegado, valorándose positivamente otras características de mejora que presenten.

2.2.2. Grupo 2. Equipos de Velocidad minima entre 50 a 55 p.p.m.

- Dos Equipos dotados de una velocidad mínima de copiado de 50 copias/minuto, simple o a doble cara automática, en A4 y A3.

Estos equipos se destinarán al uso en distintos departamentos o unidades que, en general, se caracterizan por tener una alta demanda en cuanto a número de copias a realizar, así como en cuanto a velocidad o capacidad de impresión y otras prestaciones a considerar.

Producción anual prevista: 200.000 copias.

Características generales:

- Equipos multifunción para trabajo en blanco y negro, con impresión y fotocopiado en formato A3 y A4.
- Sistema de copiado Digital.
- Pantalla táctil de fácil manejo.
- Dispositivo de escaneado de documentos con capacidad mínima de trabajo de 30 ipm, tanto a una como a dos caras.
- Zoom (ampliación / reducción).
- Mesa soporte con al menos tres bandejas de papel.
- Alimentador automático de originales para realizar copias a doble cara.
- Cambio automático de bandejas.
- Memoria reserva de trabajo.
- Unidad de dúplex ilimitado (doble cara)
- Clasificación electrónica.
- Acceso por códigos.
- Conexión a red informática.
- Conexión de fax.

2.2.3. Grupo 3. Equipos de velocidad entre 25 a 30 p.p.m.

- 21 Equipos que estarán situados en diferentes dependencias del Hospital General Universitario Reina Sofia de Murcia, según las necesidades
- 17 Equipos destinados en Centros de Salud y Consultorios del Área VII.

Se trata de equipos de uso departamental a ubicar en servicios o unidades que, en general, se caracterizan por tener una demanda baja en cuanto al número de copias a realizar, así como en cuanto a la velocidad o capacidad de impresión y otras necesidades.

Estos equipos serán también los destinados a Centros de Atención Primaria, ya sean Centros de Salud o Consultorios.

Producción anual prevista: 600.000 copias.

Características generales:

- Equipos multifunción para trabajo en blanco y negro, con impresión y fotocopiado en formato A4.
- Sistema de copiado Digital.
- Pantalla táctil de fácil manejo.
- Dispositivo de escaneado de documentos con capacidad mínima de trabajo de 20 ipm, tanto a una como a dos caras.
- Zoom (ampliación / reducción).
- Mesa soporte.
- Alimentador automático de originales para realizar copias a doble cara.
- Cambio automático de bandejas.
- Memoria reserva de trabajo.
- Clasificación electrónica.
- Acceso por código.
- Conexión a red informática y función de fax.

2.2.4. Grupo 4. Equipo de Color con Velocidad minima de 25 a 30 p.p.m.

- Un equipo multifunción para trabajos en color, en formatos A3 y A4. Se ubicará en el lugar indicado por el responsable del contrato.

Equipo con una demanda media en cuanto al número de copias, así como en cuanto a la velocidad o capacidad de impresión. La principal característica distintiva respecto del resto de grupos es que se trata de equipos que permitan la impresión o fotocopiado en color.

Producción anual prevista: 40.000 copias.

Características generales:

- Velocidad mínima de 25 a 30 p.p.m. para impresión y fotocopiado tanto en blanco y negro como en color.
- Sistema de copiado Digital.
- Tecnología de impresión láser.
- Dispositivo de escaneado de documentos con capacidad mínima de trabajo de 20 ipm, tanto a una como a dos caras.
- Escaneo de documentos accesible mediante red.

- Zoom.
- Resolución máxima.
- Mesa soporte con doble bandeja de papel.
- Alimentador automático de originales.
- Conexión a la red informática.

2.2.5. Grupo 5. Equipo para impresión masiva de etiquetas.

- Una impresora que permita la impresión masiva de pliegos de etiquetas, en condiciones óptimas de funcionamiento, con la mayor fiabilidad.

Producción anual prevista: 285.000 copias

Características generales:

- Velocidad mínima de 25 a 30 p.p.m., en blanco y negro.
- Con capacidad de, al menos, 500 hojas en cajón dispensador (se valorará la existencia de doble cajón).
- Tecnología de impresión láser.
- Conexión a la red informática.
- Resolución máxima.

2.3. Otros aspectos del suministro

La Dirección de la Gerencia del Área VII, podrá realizar una distribución de las máquinas distinta a la señalada en el presente Pliego, a criterio del Responsable del contrato, sin que ello represente una modificación del contrato.

El adjudicatario se compromete a la instalación de los equipos ofertados en las dependencias indicadas por la Gerencia del Área VII, que se realizará de inmediato, a la firma del contrato, corriendo a su cargo el transporte, motaje, cableado y conexiones a la red, y siempre bajo la supervisión y directrices de los técnicos del Área VII.

En los casos en los que sea preciso conexión a la red informática del Área VII, será la empresa adjudicataria la que realice las tareas preparatorias y de conexión necesarias, siempre en contacto con el Servicio de Sistemas de la Información del Área VII y debiendo reunir los requisitos establecidos por sus técnicos.

Los equipos a suministrar deben estar dotados de tecnología digital que permita conectarlos a la red informática de la institución con la suficientes garantías para un adecuado funcionamiento, en los

Servicios/Unidades en los que por sus peculiaridades y volumen de trabajo sean necesarios, estar dotados del software de impresión, que permita de forma automática, conseguir la mejor calidad de copia.

Los equipos ofertados deberán admitir material de distinto gramaje y textura, así como papel reciclado, transparencias y demás materiales de uso habitual. Las máquinas y/o equipos ofertados por la empresa adjudicataria deberán garantizar la producción media mensual, así como posibles aumentos de trabajo que puedan surgir puntualmente.

Serán por cuenta del adjudicatario la preparación de los equipos así como los posibles gastos de desplazamiento que se generen, hasta su ubicación definitiva en el lugar indicado por el Responsable del Contrato.

Correrá por cuenta del adjudicatario la formación y explicaciones necesarios a los trabajadores / usuarios del hospital sobre el manejo de las maquinas, por parte del personal técnico de la empresa.

Una vez instalados los equipos, se suscribirá Acta de Conformidad firmada por el Responsable del Contrato y el adjudicatario, en la que se hará constar marca, modelo, número de serie, ubicación y valor estimado, uniéndose mediante Anexo al Contrato.

Tras la firma del Acta de Conformidad, el número de máquinas instaladas podrá ser minorado o ampliado, previa autorización de la Dirección del Centro, según las necesidades del servicio.

Una vez finalizado el contrato, el contratista saliente deberá retirar las máquinas y el mobiliario anexo a las máquinas en un plazo no superior a siete días. Los trabajos de retirada serán a su cargo, y se realizarán bajo la supervisión y directrices del Servicio Técnico del Hospital, debiendo dejar las instalaciones en perfectas condiciones originales.

2.4. Mantenimiento de los equipos arrendados

El suministro objeto de este contrato también incluye el mantenimiento integral de todos los equipos suministrados, objeto de este Lote 1.

El mantenimiento integral comprende el mantenimiento preventivo y correctivo que precisen los equipos para su adecuado funcionamiento.

2.4.1. Mantenimiento preventivo.

El adjudicatario incorporará una descripción de las operaciones de mantenimiento preventivo, así como el programa y frecuencia con la cual se aplicará cada una de dichas operaciones o revisiones.

Especificarán los medios técnicos, humanos y materiales que se pondrán a disposición del centro para el cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo.

El mantenimiento preventivo comprenderá todas las operaciones necesarias que aseguren:

- La sustitución de piezas para un óptimo funcionamiento de los equipos.
- La reparación de averías que generen los equipos en su punto de instalación.
- Todos los consumibles que requieran los equipos. Serán suministrados sin cargo por el adjudicatario, a excepción del papel, grapas y cualesquiera elementos de encuadernación.
- Lectura mensual de contadores. El contratista deberá proporcionar el software necesario para poder realizar la lectura de contadores por parte del personal del Área VII. Si esto no fuera posible y así lo determinara el Responsable del contrato, el adjudicatario deberá remitir a dicho Responsable, información periódica de dichas lecturas, dentro de los primeros cinco días hábiles del mes siguiente al que correspondan.

2.4.2. Mantenimiento correctivo.

El Mantenimiento correctivo comprenderá la sustitución de todas las piezas necesarias para un óptimo funcionamiento de los equipos, que correrá por cuenta del adjudicatario.

Este mantenimiento correctivo implicará:

- La sustitución sin cargo de piezas, materiales originales, etc. que, por protocolos de actuación del fabricante, o por encontrarse averiadas, sea preciso cambiar. Puede incluir sustitución preventiva de piezas y accesorios, cuando se considere que estas son susceptibles de avería.
- La reparación, sin cargo en piezas ni mano de obra, en las instalaciones de la empresa, de cualquier avería que se origine en los equipos, con excepción de aquellas que estén motivadas por el uso inadecuado de las impresoras. El técnico de la empresa adjudicataria, deberá entregar al Responsable del Contrato el pertinente documento de asistencia.

Efectuado el aviso de avería por parte del Centro, en el caso de que el tiempo de reparación efectiva del equipo y su puesta en funcionamiento nuevamente, fuera superior a 24 horas, para no dejar sin servicio de los equipos al Centro, en tanto se resuelve la avería, la empresa deberá

proceder a la sustitución provisional del equipo averiado por otro de similares características.

El contratista se compromete a la sustitución de forma definitiva, de cualquier equipo que, manifiestamente y de modo repetitivo, no ofrezca la calidad de trabajo requerida en la prestación.

3. MEMORIA ECONÓMICA

Prestación	**Código Material**	**Número equipos**	**Precio €/mes** (sin IVA)	**Duración contrato** (meses)	**Precio Total** (sin IVA)	**Total IVA incluido**
Arrendamiento Grupo I	83000755	3	180,00€	48	25.920,00€	31.363,20€
Arrendamiento Grupo II	83000756	2	114,00€	48	10.944,00€	13.242,24€
Arrendamiento Grupo III	83000757	38	18,00€	48	32.832,00€	39.726,72€
Arrendamiento Grupo IV	83000758	1	78,00€	48	3.744,00€	4.530,24€
Arrendamiento Grupo V	83000116	1	21,00€	48	1.008,00€	1.219,68€

Prestación	**Tipo**	**Número copias por año**	**Precio** (sin IVA) por 10.000 copias	**Duración contrato** (años)	**Precio Total** (sin IVA)	**Total IVA incluido**
Mantenimiento Grupo I	83000759	610.000	32,00€	4	7.808,00€	9.447,68€
Mantenimiento Grupo II	83000760	200.000	36,00€	4	2.880,00€	3.484,80€
Mantenimiento Grupo III	83000761	600.000	72,00€	4	17.280,00€	20.908,80€
Mantenimiento Grupo IV	83000762	40.000	478,00€	4	7.648,00€	9.254,08€
Mantenimiento Grupo V	83001655	285.000	90€	4	10.260,00€	12.414,60€

Total IVA excluido 120.324,00€

Total IVA incluido 145.592,04€

4. GESTIÓN DEL SERVICIO

La prestación del Servicio contratado estará sujeta a una serie de Indicadores de Nivel de Servicio. La no adecuación de la prestación a los acuerdos puede generar la imputación de Fallos de Calidad y de Disponibilidad al Contratista.

El sistema de gestión de los Indicadores se basa en la aplicación informática denominada *Sistema de Gestión de los Servicios Complementarios*.

4.1. Sistema de Gestión de los Servicios Complementarios (SGSC)

El Servicio Murciano de Salud ha implantado una aplicación informática que permite la Gestión de Servicios, denominado *Sistema de Gestión de los Servicios Complementarios* y se conocerá, indistintamente, con esa denominación o con el término SGSC.

El contratista viene obligado a hacer el uso del SGSC así como a gestionar por medio del mismo, la totalidad de las **incidencias** y/o **fallos** que se imputen al Servicio a su cargo.

El modelo SGSC se basa en la existencia de unos acuerdos de nivel de Servicio, entre el SMS y el contratista, cuyo incumplimiento determina la aparición de **fallos de calidad** (FC) y **fallos de disponibilidad** (FD) en una determinada zona, área o espacio que la convierte en inapropiada o inadecuada, total o parcialmente, para que en la misma se pueda prestar el servicio sanitario habitual a cargo del sistema público de salud.

Cada uno de los fallos de calidad y disponibilidad tienen un coste económico que se recogen en este pliego. El coste combina y pone en relación la gravedad del fallo con la criticidad de la zona funcional en la que se produce y parte de una **Unidad Ponderada de Fallo** (UPF).

La UPF tiene como magnitud el euro y constituye la base para determinar el coste de cada uno de los fallos.

4.2. Sistema informático

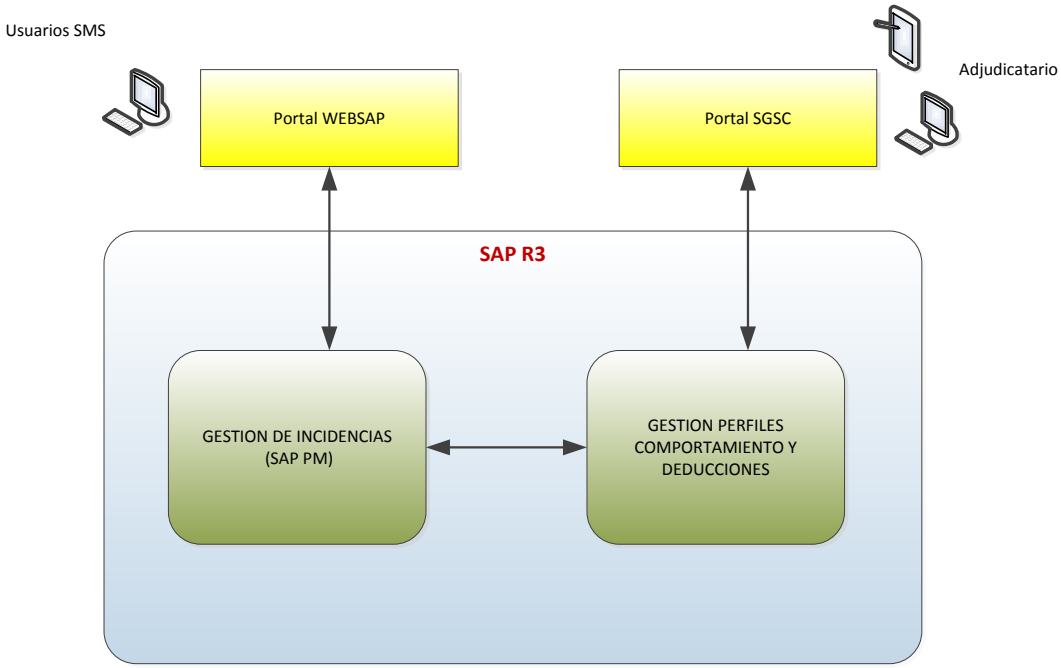
En el sistema implementado por el Servicio Murciano de Salud, intervienen tres herramientas de gestión:

- Portal **WEBSAP**. Es un portal WEB desde el cual los usuarios del SMS comunican incidencias.

- Portal **SGSC**. Es un portal WEB desde el que los resolutores de incidencias interactúan con las mismas, viendo incidencias asignadas, rechazándolas cuando proceda o comunicando su realización. El portal está accesible en Internet e incorpora funcionalidades para gestión con terminales móviles o PDA.

- Sistema de gestión **SAP R3**. Sistema de gestión económico-financiero del SMS que incluye, entre otros, el módulo para la gestión de servicios.

El siguiente esquema resume gráficamente la operatoria a seguir y las herramientas que proporciona el SMS para su gestión:



Según el diagrama anterior los avisos se crearan desde la plataforma web WEBSAP aunque también se contempla que puedan generarse avisos desde el propio Portal SGSC por parte de personas del SMS autorizadas para hacerlo.

Los avisos se transmiten al entorno SAP y son asignados a las personas que el contratista determine para su resolución. En el proceso de asignación se contempla el envío de un correo electrónico a aquellas personas que puedan estar implicadas en la resolución.

Cualquier gestión posterior en la que tenga que intervenir el responsable del contratista encargado de resolverlo, se realizará a través del portal SGSC, de esta forma el portal se convertirá en nexo de comunicación entre el SMS y la empresa adjudicataria para cualquier aspecto relacionado con la resolución de incidencias.

4.3. Las incidencias, los avisos y los fallos

- **Incidencias**

Son los son los eventos o sucesos que evidencian hechos que permiten activar el fallo de un determinado indicador y ponen de manifiesto la

existencia de un incumplimiento en la prestación del Servicio. Las Incidencias serán objeto de registro y seguimiento por el SGSC.

Las incidencias puntuales que tengan carácter correctivo y que no pongan de manifiesto fallos imputables al Servicio, se llaman Avisos.

- **Avisos**

Son las incidencias que se comunican en el SGSC como consecuencia de eventos o sucesos fortuitos, accidentales o provocados y que tienen una finalidad de restaurar la normalidad en una determinada área o zona funcional, pero que no constituye un fallo en los Indicadores del Servicio a cargo del Contratista.

Los Avisos se califican de **correctivos** y obligan al Contratista a su resolución en los tiempos de respuesta establecidos en el SGSC, en cuyo caso no se genera el cómputo de fallo alguno.

Así, en el proceso de seguimiento y anotación de fallos en el SGSC, no son constitutivos de fallos los primeros avisos de incidencia que se resuelvan en el tiempo establecido.

- **Fallos**

Será de aplicación, al sistema de fallos, el principio de que el contratista será responsable del fallo y de la deducción económica que se impute al adjudicatario de otro servicio, si aquél fuese el causante directo e inmediato del fallo imputado a éste.

4.4. Proceso

Desde el punto de vista procedimental, el registro de una incidencia constitutiva de fallo sigue el proceso siguiente:

1) En primer lugar, una vez que el personal del Área VII, con las competencias oportunas para ello, identifica una incidencia que se ha producido en un área o áreas asistenciales, lo indicará desde WEBSAP o SGSC.

2) El SGSC registrará con fecha y hora exactas los datos del usuario que haya activado la incidencia, el indicador a que se refiere la misma, la zona o área y criticidad de la misma en la que se haya producido. El SGSC podrá establecer otros requisitos o datos a incorporar.

3) Cuando de la naturaleza de la incidencia no se pueda establecer con exactitud si la responsabilidad corresponde al contratista o al personal dependiente del Servicio Murciano de Salud, éste, con su

propio personal, la discriminará y derivará al responsable correspondiente.

4) La hora en la que se valida será la que se tome de referencia para los cálculos de tiempo de respuesta y corrección. En tiempo real el sistema detecta que es una nueva incidencia, dando un mensaje de alerta al contratista que, en el menor tiempo posible, deberá disponer lo que proceda para que cese la misma.

5) La calificación de gravedad y criticidad del fallo puesto de manifiesto por la incidencia, corresponderá al SGSC.

6) En caso de que el fallo correspondiente sea resuelto en el tiempo de respuesta asignado y corrección (TRC) establecido, se hará constar por el contratista en el SGSC y no se acumularán más fallos del mismo indicador. En caso contrario, superado el tiempo de corrección sin que el fallo se hubiera resuelto por el responsable correspondiente, se contabiliza un nuevo fallo y comienza un nuevo ciclo de corrección, computándose un nuevo fallo en caso de no resolverse al finalizar este nuevo ciclo, y así sucesivamente.

5. NIVEL DE SERVICIO

5.1. Cumplimiento defectuoso de la ejecución del contrato

Existen tres tipos de fallos:

- Fallos de disponibilidad Tipo I
- Fallos de disponibilidad Tipo II
- Fallos de Calidad

La aparición de fallos de calidad y de disponibilidad determinará la imposición de deducciones económicas en la facturación mensual.

Los Fallos de Disponibilidad I y II estarán asociados a **avisos correctivos**, en los que se superen los tiempos máximos de corrección previstos.

Los avisos de carácter correctivo se distinguirán por su prioridad para atender a la corrección del fallo y estarán asociados a **indicadores de severidad**. El tipo de prioridad se determina a partir de la severidad del fallo y la criticidad de la zona donde se ha producido la incidencia. Los niveles de prioridad se establecen desde P1.1 hasta P1.5. y conllevan un tiempo máximo de resolución.

5.1.1. Fallos de disponibilidad Tipo I

Cada vez que se sobrepasa el tiempo máximo de corrección, se contabiliza un Fallo de Disponibilidad Tipo I, pudiendo computarse varios fallos por la misma incidencia. Estos tiempos máximos de resolución son los siguientes:

CRITICIDAD DE LA ZONA	NIVEL DE SEVERIDAD	TIEMPO MÁXIMO DE CORRECCIÓN	NIVEL DE PRIORIDAD
Crítica	Leve	72 horas	P1.3
Crítica	Moderado	24 horas	P1.2
Crítica	Severo	8 horas	P1.1
Semicrítica	Leve	96 horas	P1.4
Semicrítica	Moderado	48 horas	P1.3
Semicrítica	Severo	24 hora	P1.2
No Crítica	Leve	144 horas	P1.5
No Crítica	Moderado	72 horas	P1.4
No Crítica	Severo	48 horas	P1.3

Las incidencias se clasifican, según su repercusión en la actividad de los centros, en tres **Niveles de Severidad**:

- **Severo**: Todas las incidencias que imposibiliten total o parcialmente el funcionamiento de las instalaciones y/o equipos, impidiendo la actividad de la zona afectada.
- **Moderado**: Todas las que menoscaben el funcionamiento de las instalaciones y/o equipos, impidiendo o afectando de forma sensible al desarrollo de la actividad de la zona afectada.
- **Leve**: El resto de incidencias que no afectan de forma sensible al funcionamiento de las instalaciones y/o equipo.

Criticidad del tipo de Zona:

En el ANEXO B se relacionan las distintas zonas o áreas funcionales de los centros del Área VII y se les asigna una criticidad determinada que puede ser CRÍTICA o de alto riesgo, SEMICRITICA o de riesgo intermedio y NO CRÍTICA o de bajo riesgo.

Todo aviso deberá tener información de la zona donde se produce la incidencia.

5.1.2. Fallos de disponibilidad Tipo II

Siempre que el nivel de severidad asociado a la incidencia sea de carácter

severo, se incurrirá en un Fallo de Disponibilidad tipo II por cada periodo de 24 horas durante las que no se finalice la tarea de resolución.

Para determinar la gravedad del Fallo de Disponibilidad tipo II, habrá que analizar el porcentaje de área afectada por dicha indisponibilidad en cada uno de los periodos de 24 horas sucesivos mientras la incidencia no está resuelta. Si solo se ha visto afectada una parte inferior al 15% del área, el fallo se considerará LEVE. Si se ha visto afectada entre un 15 y un 50% del área, el fallo será MODERADO. Si el porcentaje del área afectada ha sido superior al 50%, el fallo será SEVERO. Los indicadores a considerar en las distintas áreas de los centros de atención primaria serán los que figuran en el ANEXO C.

Fallo de Disponibilidad II	**Por cada periodo > de 24 horas sin resolver**
Porcentaje Área Afectada	**Severidad de Fallo Disponibilidad II**
< 15%	Leve
> 15% - < 50%	Moderado
> 50%	Severo

5.1.3. Fallos de calidad

Los Fallos de Calidad, responderán a incumplimientos del Nivel de Servicios. A diferencia de los fallos de disponibilidad no irán ligados a tiempos de respuesta y no necesariamente deberán ir relacionados con avisos.

En el Anexo D, *Indicadores Nivel de Calidad*, se relacionan los fallos de calidad agrupados en cinco grandes grupos:

Nivel 1. Seguimiento del servicio. Este grupo contempla los indicadores que velan por el cumplimiento de las condiciones del servicio.

Nivel 2. Actuaciones del servicio. Este grupo contempla los indicadores que velan por el cumplimiento de los niveles de servicio determinados en la oferta final del contratista.

Nivel 3. Estado de las instalaciones o equipos. Agrupa los indicadores que tienen relación con las instalaciones y/o equipos necesarios para la correcta prestación del servicio, así como la seguridad en su estado o utilización, tanto para los trabajadores del servicio como terceras personas.

Nivel 4. Gestión de Recursos Humanos. Se agrupan los diferentes indicadores que hacen referencia a los procedimientos de gestión de personal.

Nivel 5. Cumplimiento y seguimiento. Se agrupan aquí los indicadores que evalúan los sistemas de registro del cumplimiento y seguimiento del servicio.

5.2. Cálculo de deducciones

Mensualmente, una vez conocido el número de Fallos de Calidad y los Fallos de Disponibilidad Tipo I y II asociados a las incidencias, se procederá a la deducción en la factura de todos los fallos que la empresa haya asumido de conformidad.

El valor de la deducción por cada fallo resultante en una incidencia determinada será:

Deducción por fallo = CTZ • CTF • UPF

Siendo:

CTZ el coeficiente por tipo de zona

CTF el coeficiente por tipo de fallo

UPF el valor de la unidad ponderada de fallo

En función de la criticidad de la zona afectada por la incidencia se establece el **coeficiente por tipo de zona** (CTZ), con valor 0,50 para zonas de bajo riesgo (no críticas), 1 para zonas de riesgo intermedio (semicríticas) y 1,50 para zonas de alto riesgo (críticas). En los fallos de calidad este coeficiente será 1.

Según el grado de severidad de los Indicadores de Calidad o Disponibilidad Tipo I y II asociados se determinará el **coeficiente por tipo de fallo** (CTF). Para los indicadores de calidad y disponibilidad Tipo I los valores son: 1 para fallos LEVES, 2 para fallos MODERADOS y 4 para fallos SEVEROS. Para los indicadores de disponibilidad tipo II, los valores son: 4 para fallos LEVES, 12 para fallos MODERADOS y 36 para fallos SEVEROS.

La **Unidad Ponderada de Fallo** (UPF) se establece inicialmente en 50 € (IVA excluido).

CALIDAD

TIPO DE FALLO	ALTA	MEDIA	BAJA
CTF (coeficiente por tipo de fallo)	4	2	1
CTZ (coeficiente por tipo de zona)	1	1	1
DEDUCCIÓN	**200 €**	**100 €**	**50 €**

DISPONIBILIDAD TIPO I

TIPO DE FALLO	SEVERO	SEVERO	SEVERO	MODERADO	MODERADO	MODERADO	LEVE	LEVE	LEVE
CTF (coeficiente por tipo de fallo)	4			2			1		

TIPO DE ZONA	CRÍTICA	SEMICRÍTICA	NO CRÍTICA	CRÍTICA	SEMICRÍTICA	NO CRÍTICA	CRÍTICA	SEMICRÍTICA	NO CRÍTICA
CTZ (coeficiente por tipo de zona)	1,5	1	0,5	1,5	1	0,5	1,5	1	0,5
DEDUCCIÓN	**300 €**	**200 €**	**100 €**	**150 €**	**100 €**	**50 €**	**75 €**	**50 €**	**25 €**

DISPONIBILIDAD TIPO II

SEVERIDAD DE FALLO	SEVERO	SEVERO	SEVERO	MODERADO	MODERADO	MODERADO	LEVE	LEVE	LEVE
CTF (coeficiente por tipo de fallo)	36			12			4		
TIPO DE ZONA	CRÍTICA	SEMICRÍTICA	NO CRÍTICA	CRÍTICA	SEMICRÍTICA	NO CRÍTICA	CRÍTICA	SEMICRÍTICA	NO CRÍTICA
CTZ (coeficiente por tipo de zona)	1,5	1	0,5	1,5	1	0,5	1,5	1	0,5
DEDUCCIÓN	**2.700 €**	**1.800 €**	**900 €**	**900 €**	**600 €**	**300 €**	**300 €**	**200 €**	**100 €**

Al menos trimestralmente, se reunirá una Comisión de Seguimiento del Contrato, formada por el responsable del contrato por parte de la gerencia del Área VII y por el interlocutor técnico designado por la empresa, asistidos por las personas de apoyo técnico y administrativo que consideren, al objeto de analizar aquellos fallos que la empresa no asuma de conformidad. Si persiste la discrepancia entre las partes en el análisis y valoración de estos fallos, el responsable del contrato elevará al Director Gerente del Área VII propuesta razonada de deducción económica de los citados fallos, para su resolución, previa audiencia a la empresa adjudicataria.

6. COORDINACIÓN DE EMPRESAS EXTERNAS

La empresa adjudicataria deberá cumplir con las obligaciones derivadas de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales y el R.D. 171/2004, de 30 de enero, en materia de coordinación de actividades empresariales, antes de las actuaciones de suministro, instalación y puesta en marcha.

Al objeto de cumplir con lo establecido en el artículo 24 de la Ley 31/1995 de prevención de Riesgos Laborales y desarrollado por el RD 171/2004, la Gerencia de Area VII, ha desarrollado el procedimiento de Coordinación de Actividades Preventivas.

Para llevar a cabo dicha coordinación, la Gerencia hará entrega del *Manual de Información para Empresas Externas Contratistas del Servicio Murciano de Salud*. Esta información podrá ser completada o modificada cuando se produzcan cambios en los riesgos del Centro sanitario, que sean relevantes a efectos preventivos.

Será responsabilidad de cada empresa, con carácter previo al inicio de los trabajos, informar del contenido de dicho Manual a los

trabajadores que vayan a realizar trabajos en los centros sanitarios del Área y exigir su cumplimiento. Siendo extensivas estas obligaciones a las posibles subcontratas.

Asimismo, la empresa adjudicataria, antes del inicio de los trabajos, deberá aportar y remitir a la Coordinadora de Actividades Preventivas del Área VII, la siguiente documentación en formato digital:

- Riesgos laborales y medidas preventivas de los trabajadores que desarrollen sus tareas en el Área VII.
- Relación nominal permanente de los trabajadores que vayan a realizar tareas.
- Acreditación de la cualificación y formación acorde a las tareas a realizar.
- Listado de equipos de trabajo y maquinaria, así como garantías de conformidad de dichos equipos con la normativa aplicable.
- Relación de Equipos de Protección Individual entregados.
- Acreditación de la formación e información de los trabajadores en materia de Prevención de Riesgos Laborales.
- Acreditación del cumplimiento de la obligación en cuanto a Vigilancia de la Salud, comunicando si hubiere algún trabajador especialmente sensible, indicando las medidas de protección.
- Comunicación e Investigación por parte de la Empresa de los Accidentes de Trabajo. En caso de Accidente de Riesgo Biológico que requiera actuación inmediata, la primera asistencia podrá efectuarse en el servicio de Prevención de Riesgos Laborales o Servicio de Urgencias del Hospital, siendo la misma facturada a la Mutua correspondiente.
- Normas de Seguridad e Instrucciones de trabajo en caso de actividades consideradas legalmente como peligrosas.
- Declaración responsable de la empresa de los medios de coordinación oportunos en caso de subcontratar con otras empresas parte de los servicios.

7. RECOGIDA DE RESIDUOS GENERADOS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La empresa de mantenimiento, se encargará de la retirada del material de desecho que se genere en el cumplimiento del contrato, como cartuchos de tóner vacíos, tambores, residuos de material o aparatos eléctricos, etc., incluido cualquier otro material que deba ser retirado a

vertedero por empresa autorizada para ello, siendo necesario que esta gestión, a ser posible, comprenda la valorización de los residuos.

8. CLÁUSULA MEDIOAMBIENTAL

El contratista adoptará las medidas oportunas para el estricto cumplimiento de la legislación medioambiental vigente de aplicación al presente contrato.

La empresa contratista responderá de cualquier incidente medioambiental por ella causado, liberando a la Gerencia del Área VII de cualquier responsabilidad sobre el mismo.

Para evitar tales incidentes, el Contratista adoptará las medidas oportunas que dictan las buenas prácticas de gestión, en especial las relativas a evitar vertidos líquidos indeseados, emisiones contaminantes a la atmósfera y el abandono de cualquier tipo de residuos, con extrema atención en la correcta gestión de los residuos peligrosos generados por su actividad en nuestras instalaciones. La responsabilidad de la correcta segregación y gestión de los residuos será del contratista.

El contratista se compromete a suministrar información inmediata a la Gerencia del Área VII sobre cualquier incidente medioambiental que se produzca en el curso de la ejecución del presente contrato

El Subdirector de Gestión Económico - Administrativa del Área VII

Tomás Murcia Alemán

ANEXO A

RELACIÓN Y UBICACIÓN DE EQUIPOS

	Grupo I. Unidad Reprografía		
	Equipo	**Velocidad**	**Ubicación**
1	Duplicadora / Multicopista	130 p.p.m.	Unidad de Reprografía
2	Equipo velocidad alta	80 p.p.m.	Unidad de Reprografía
3	Equipo velocidad alta	80 p.p.m.	Unidad de Reprografía

	Grupo II. Velocidad 50 a 55 p.p.m.	
	Equipo	**Ubicación**
1	Equipo velocidad media	Recursos Humanos
2	Equipo velocidad media	Urgencias

	Grupo III. Velocidad 25 a 30 p.p.m.	
	Hospital General Universitario Reina Sofía	
	Equipo	**Ubicación**
1	Equipo velocidad baja	Farmacia
2	Equipo velocidad baja	Almacenes - Suministros
3	Equipo velocidad baja	Archivo y Documentación
4	Equipo velocidad baja	Rehabilitación
5	Equipo velocidad baja	Servicio de Atención al Paciente
6	Equipo velocidad baja	Admisión – Ingresos hospitalarios
7	Equipo velocidad baja	Servicio de Diagnóstico por Imagen
8	Equipo velocidad baja	Laboratorios
9	Equipo velocidad baja	Hemodiálisis
10	Equipo velocidad baja	Quirófanos – administración
11	Equipo velocidad baja	Biblioteca
12	Equipo velocidad baja	Consultas Externas 1ª planta – Cardiología
13	Equipo velocidad baja	Consultas Externas 2ª planta – Ginecología
14	Equipo velocidad baja	Consultas Externas 2ª planta – Traumatología
15	Equipo velocidad baja	Consultas Externas 3ª planta – Urología / Sindicatos
16	Equipo velocidad baja	Consultas Externas 3ª planta – Dermatología
17	Equipo velocidad baja	Servicio de Mantenimiento
18	Equipo velocidad baja	Anatomía Patológica
19	Equipo velocidad baja	Admisión
20	Equipo velocidad baja	Pruebas Funcionales – Administración
21	Equipo velocidad baja	Contabilidad

	Grupo III. Velocidad 25 a 30 p.p.m.	
	Centros de Atención Primaria	
	Equipo	**Ubicación**
22	Equipo velocidad baja	Centro de Salud Alquerías
23	Equipo velocidad baja	Consultorio El Raal
24	Equipo velocidad baja	Centro de Salud Barrio de El Carmen
25	Equipo velocidad baja	Centro de Salud Beniaján
26	Equipo velocidad baja	Consultorio San José de la Vega
27	Equipo velocidad baja	Consultorio Torreagüera
28	Equipo velocidad baja	Centro de Salud Beniel
29	Equipo velocidad baja	Centro de Salud Llano de Brujas
30	Equipo velocidad baja	Consultorio Casillas
31	Equipo velocidad baja	Consultorio Santa Cruz
32	Equipo velocidad baja	Consultorio Cobatillas
33	Equipo velocidad baja	Centro de Salud Murcia Infante
34	Equipo velocidad baja	Consultorio Los Dolores
35	Equipo velocidad baja	Consultorio Barrio del Progreso
36	Equipo velocidad baja	Centro de Salud Puente Tocinos
37	Equipo velocidad baja	Centro de Salud Santomera
38	Equipo velocidad baja	Centro de salud Vistabella

	Grupo IV. Equipos impresión a color		
	Equipo	**Velocidad**	**Ubicación**
1	Equipo multifunción con impresión a color	25 a 30 p.p.m.	Servicios Administrativos Comunicación (2ª planta).

	Grupo V. Equipo para impresión masiva de etiquetas		
	Equipo	**Velocidad**	**Ubicación**
1	Equipo para impresión de etiquetas (blanco y negro)	25 a 30 p.p.m.	Admisión Consultas Externas

ANEXO B

Grado de Criticidad de Zonas por Áreas Funcionales

Zona Crítica

- Unidad de Cuidados Intensivos
- Quirófanos
- Reanimación
- Urgencias
- Diálisis
- Hemodinámica
- Hospital de Día Quirúrgico

Zona Semicrítica

- Unidades de Hospitalización y otros puestos pacientes encamados
- Laboratorios
- Anatomía patológica
- Diagnóstico por Imagen
- Rehabilitación
- Hospital de Día Médico
- Consultas Externas-Gabinetes

Zona No Críticas

El resto de Áreas **no contempladas** expresamente en los apartados anteriores.

ANEXO C

Fallos de Disponibilidad Tipo II

AREA FUNCIONAL	INDICADORES DE FALLOS DE DISPONIBILIDAD II
UCI	% Camas NO disponibles /Camas operativas (computarán como camas operativas las funcionantes no las instaladas)
Área Quirúrgica	% Cirugías CON incidencias / Cirugías realizadas
Farmacia (zona estéril)	% Tiempo CIERRE/ tiempo diario de funcionamiento
Hospital de Día	% Camas NO disponibles / camas funclonantes
Urgencias (todas las Áreas y Servicios	% Boxes NO disponibles / boxes funcionantes
	Camas observación NO disponibles/ camas de observación funcionantes
Consultas y Gabinetes	Nº de consultas no disponibles/ consultas funcionantes
Unidad de Rehabilitación	Nº de puestos de rehabilitación no disponibles/puestos funcionantes
Alojamiento residencial y habitaciones de guardia	% Camas NO disponibles /Camas operativas (computarán como camas operativas
Farmacia	Nº de m^2 no disponibles/m^2 funcionantes
Radiología	Nº de pruebas no realizadas/pruebas realizadas
Radioterapia	Nº de pruebas no realizadas/pruebas realizadas
Áreas Administrativas	Nº de m^2 no disponibles/m^2 funcionantes
Áreas de Suministros	Nº de m^2 no disponibles/m^2 funcionantes
Salas de máquinas	Nº de salas no disponibles/salas funcionantes

ANEXO D

Indicadores de Nivel de Calidad

Nivel 1: Seguimiento del servicio

DENOMINACION	Nivel de Severidad
Los Protocolos de Mantenimiento (PM) POR TIPO DE ELEMENTO (PMU) se encuentran definidos y se evalúan periódicamente (al menos semestralmente), por si hiciera falta revisarlos. Los PM se encuentran desarrollados en los siguientes términos: • Técnicas y procedimientos a emplear adecuados a las características y necesidades de los PMU. • Personal asignado a mantenimiento y horas de trabajo.	Baja
Estarán definidas (por cada PM) las operaciones programadas, correctivas, y protectoras que permitan mantener los elementos sometidos al proceso de mantenimiento en condiciones óptimas de uso, debiendo quedar definidas: • Periodificación de las operaciones • Técnicas y procedimientos a emplear en cada una de las operaciones • Materiales a emplear • Personal asignado y horas de trabajo	Baja
Se acredita documentalmente que los mandos intermedios del Operador con nivel de autorización para ello, conocen los alcances de las acciones correctoras que les son de su competencia, lo que se acredita documentalmente.	Media
Se realizan los Controles de Calidad, según las especificaciones de los reglamentos industriales, de los reglamentos sanitarios y de cualquier otro que le sea aplicable, o por determinación de los requerimientos técnicos del servicio, lo que se acredita documentalmente.	Baja
Los Controles de Calidad del Servicio están dentro de los niveles de tolerancia según las especificaciones de los reglamentos industriales, los reglamentos sanitarios y de cualquier otro que le sea aplicable, incluyendo los requerimientos técnicos del servicio, lo que se acredita documentalmente.	Media
Los Controles de Calidad del Servicio se revisan semestralmente y su modificación cuenta con la autorización de la Gerencia del Área VII.	Media

Nivel 2: Actuaciones del Servicio

DENOMINACIÓN	Nivel de Severidad
El servicio se desarrolla siguiendo los protocolos preventivos.	Alta
Existe un mecanismo que permite introducir mejoras en los protocolos preventivos	Baja
Los protocolos preventivos se analizan en busca de mejoras.	Baja
El servicio se desarrolla siguiendo los protocolos correctivos	Alta
Los protocolos correctivos se analizan en busca de mejoras	Baja
Existe un mecanismo que permite introducir mejoras en los protocolos correctivos	Baja
El servicio se desarrolla siguiendo los protocolos de mantenimiento sustitutivo	Alta
Los protocolos de actuación programada se analizan en busca de mejoras	Baja
Existe un mecanismo que permite introducir mejoras en los protocolos de mantenimiento sustitutivo	Baja
Se constata que las tareas se realizan en los intervalos adecuados. No se realizan tareas que no constan propias del Operador del Servicio, y estas se hacen con la Autorización pertinente, cuando ésta es necesaria.	Alta
Se cumplimentan los registros de los protocolos preventivos.	Baja
Se cumplimentan los registros de los protocolos correctivos	Baja
Se cumplimentan los registros de los protocolos programados	Baja

Nivel 3: Estado de las instalaciones o equipos

DENOMINACIÓN	Nivel De Severidad
Los trabajadores del Operador del Servicio disponen de las herramientas y espacios de trabajo adecuados, y éstos cumplen los requerimientos técnicos establecidos, estando al corriente de las revisiones técnicas correspondientes.	Media
Se realiza correctamente la gestión de los materiales, no detectándose fallos en su transporte, uso, traslado, limpieza, acopio, almacenaje adecuado o retirada.	Media

Nivel 3: Estado de las instalaciones o equipos

DENOMINACIÓN	Nivel De Severidad
Se guardan las debidas medidas de Prevención de Riesgos Laborares (PRL) en el uso de los materiales y/o herramientas, materiales, y espacios de trabajo a usar.	Alta
El estado de uso o la utilización no ha condicionado daño ni supone un riesgo para terceros.	Alta
El estado de uso o la utilización de los materiales de trabajo no ha condicionado daño ni supone un riesgo a terceros	Alta
El estado de uso o la utilización de los espacios de trabajo no ha condicionado daño ni supone un riesgo para terceros	Alta

Nivel 4: Gestión de Recursos Humanos

DENOMINACIÓN	Nivel De Severidad
El personal del servicio sigue el Plan de Formación Continuada establecida	Baja
El Plan de Formación Continuada se ajusta a los cambios que se detectan en los diferentes protocolos, guías de actuación, materiales, herramientas y espacios afectos al Servicio	Media
El personal del servicio se adapta al mapa de competencias.	Alta
No se detecta un uso incorrecto de las instalaciones y equipos de cualquier tipo por parte del personal	Alta
Las instalaciones, equipos, materiales no se utilizan para fines diferentes al previsto	Alta
Se han reparado los posibles daños por sabotajes o vandalismo o se han aplicado las medidas que procedan para que los posibles daños por sabotajes o vandalismo no se repitan.	Alta
Se hace un seguimiento de indicadores de puntualidad, corrección por parte de los responsables de Recursos Humanos del Servicio	Baja
El personal va correctamente uniformado	Baja
El personal lleva su identificación en lugar visible.	Baja
El personal del Operador del Servicio (OS, en adelante) no ha tenido incidentes (como responsables de los mismos) con el personal del Área VII	Media

Nivel 4: Gestión de Recursos Humanos

DENOMINACIÓN	Nivel De Severidad
El personal del OS no ha tenido incidentes (como responsables de los mismos) con pacientes.	Alta
El personal del OS no ha tenido incidentes (como responsables de los mismos) con visitantes.	Alta
La solución de problemas de la conducta inadecuada del personal (gritos, embriaguez y asimilables, etc) es diligente, aplicando las medidas disciplinarias procedentes para que estos hechos no se repitan.	Alta

Nivel 5: Cumplimiento y seguimiento

DENOMINACIÓN	Nivel De Severidad
Se presenta la información requerida por el Área VII con respecto al Servicio. No se detectan errores en los libros oficiales precisos para el desarrollo del Servicio (custodia, legalización, actualización, cumplimentación, o en su puesta a disposición del Área VII)	Alta
El prestador del servicio cumple los requisitos de la Ley Orgánica de Protección de Datos	Alta
El personal del prestador del servicio mantiene un uso correcto de las aplicaciones informáticas y del hardware	Media
Se realizan las inspecciones periódicas según establezca la oferta del Operador	Alta
Se realizan las inspecciones periódicas según establezca la oferta la normativa vigente en cada momento	Alta
Se realizan las inspecciones periódicas a demanda de la Administración	Alta
Se ha implementado un sistema de análisis de los fallos de calidad/disponibilidad, con aplicación de medidas correctoras y seguimiento de las mismas	Alta